

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT PLN(PERSERO) RAYON TELUK KUANTAN TERHADAP PROGRAM MIGRASI LISTRIK PINTAR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada  
Program Studi Teknik Industri

Oleh:

**PUTRA PANGENDRI**

**11552100349**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
PEKANBARU  
2019**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT PLN(PERSERO)  
RAYON TELUK KUANTAN TERHADAP PROGRAM  
MIGRASI LISTRIK PINTAR MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IPA**

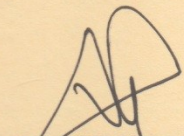
**TUGAS AKHIR**

Oleh :

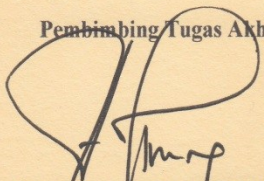
**PUTRA PANGENDRI**  
**11552100349**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Desember 2019

Ketua Program Studi

  
**Dr. Fitra Lestari Nohitza, ST., M.Eng**  
**NIP. 19851606 201101 1 016**

Pembimbing Tugas Akhir

  
**Ismu Kusumanto, MT., IPM**  
**NIP. 19730412 200710 1 002**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS DAN USULAN STRATEGI PENGUATAN  
KELEMBAGAAN PETANI SWADAYA KELAPA SAWIT  
(STUDI KASUS: KABUPATEN ROKAN HILIR)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh

**PUTRA PANGENDRI**  
**11552100349**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Desember 2019

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Mengesahkan,



**Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag**  
NIP. 19660604 199203 1 004

Ketua Program Studi,

**Dr. Fitra Lestari Nohirza, ST., M.Eng**  
NIP. 19850616 201101 1 016

**DEWAN PENGUJI**

**Ketua : Harpito, S.T., M.T**  
**Sekretaris : Ismu Kusumanto, S.T., M.T**  
**Anggota I : Anwardi, S.T., M.T**  
**Anggota II : Muhammad Ihsan Hamdy, ST., MT**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.





## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Yang membuat pernyataan,

**PUTRA PANGENDRI**  
NIM. 11552100349

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



*Yang utama dari segalanya...*

*Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-MU telah memberikanku kekuatan, membekaliiku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.*

*Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan rasulullah*

*Muhammad SAW.*

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi...*

*Ayah dan Ibu Tercinta.*

*Tak henti-hentinya rasa syukur kupanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi kesempatan menjadi anak dari seseorang bidadari yang sangat luar biasa cantik seperti Ibudan terimakasih telah memberi kesempatan untuk dibesarkan oleh didikan dari pahlawan super seperti ayah.*

*Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada tara yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.*

*Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan ibu bahagia karena diriku sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ayah dan Ibu yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku untuk menjadi seseorang yang lebih baik,*

*Terima kasih Malaikat Untuk Kedua malaikat tanpa sayap ku..*

UIN SUSKA RIAU

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) RAYON TELUK KUANTAN TERHADAP PROGRAM MIGRASI LISTRIK PINTAR DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA*

Putra Pangendri  
NIM : 11552100349

Tanggal Sidang : 17 Desember 2019  
Periode Wisuda

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sanis dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jalan HR. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa, karena kepuasan pelanggan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Untuk itu dilakukan analisis kepuasan konsumen terhadap program migrasi listrik pintar yang diterapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA*, dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden/pelanggan di desa Sungai langsung. Hasil penelitian diketahui semua dimensi pernyataan belum mencapai kepuasan pelanggan, dengan nilai dimensi yang paling tidak puas terdapat pada kepercayaan (*reliability*) yang nilai gapnya -0,11, kemudian jaminan (*Assurance*) -0,10, bukti fisik (*Tangibles*) -0,07, empati (*emphaty*), -0,04 dan yang paling mendekati kepuasan pelanggan terdapat pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai gap -0,03. Hanya 1 variabel yang mencapai kepuasan pelanggan yaitu variabel pernyataan ke-15 mengenai privasi pelanggan yang terjaga.

**Kata kunci :** Metode *Servqual*, harapan, persepsi, *Important Performance Analysis (IPA)*.



# ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION PT PLN (PERSERO) KAYANTAN BAY TO THE SMART ELECTRIC MIGRATION PROGRAM USING SERVQUAL AND IPA METHODS

Putra Pangendri

NIM : 11552100349

Date Of Final Exam : 17 Desember 2019

Date Of Graduation : 2020

Department Industrial Engineering

Faculty of Sciences and Technology

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Soebrantas Street No. 155 Pekanbaru

## ABSTRACT

Customer satisfaction is very important for service provider companies, because customer satisfaction illustrates the company's ability to meet customer expectations. For this reason, an analysis of consumer satisfaction with the smart electricity migration program is implemented by PT. PLN (PERSERO) Rayon Kuantan Bay uses SERVQUAL and IPA methods, by distributing questionnaires to 100 respondents / customers in Sungai Langsat village. The results of the study note that all dimensions of the statement have not yet reached customer satisfaction, with the most dissatisfied dimension value found in (reliability) whose gap value is -0.11, (Assurance) -0.10, (Tangibles) -0.07, (emphaty) , -0.04 and the closest to customer satisfaction is in the dimension (Responsiveness) with a gap value of -0.03. Only 1 variable that achieved customer satisfaction is the 15th statement variable regarding customer privacy is maintained.

**Keywords :** *Servqual method, Expectation, Perception, Important Performance Analysis (IPA)*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaykum Warohmatullah Wabarokatuh. Al-hamdulillahirobbil 'alamin*  
Puji syukur kehadiran Allah Subhaanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Shallallahu' alaihi Wasallam, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN(PERSERO) Rayon Teluk Kuantan Terhadap Program Migrasi Listrik Pintar Menggunakan Metode SERVQUAL Dan IPA" sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvia, M.Si sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ismu Kusumanto, ST., IPM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Anwardi, ST., MT dan Bapak Muhammad Ihsan Hamdy, ST., MT yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Manager PT. PLN (PERSERO) RAYON Teluk Kuantan yaitu Bapak Tino Lala yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk membantu Penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penyusunan tugas akhir baik berupa data primer maupun data sekunder.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayah Fardi Lestari, Ibu Erni suryanti, Sag Adik Tercinta Fitri Naluriah Lestari, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Calon istri tercinta Lili Aswira yang selalu memberikan dukungan serta do'a sehingga dapat menyelesaikan pendidikan S1 di Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Sahabat-Sahabat Penulis Rahmadi, Hamdika Perdana, Bobby Kurniawan, Dany Emildy, Hafiz Abdillah, Hendi Tarin, seluruh anggota IGEA serta Mahasiswa Teknik Industri UIN SUSKA Riau Angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini.

*Wassalamu'alaykum Waromatullah. Wabarokatuh*

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Penulis,

**PUTRA PANGENDRI**  
**11552205063**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Posisi Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	8
2.1.1 Prinsip-prinsip pelayanan publik .....	8
2.1.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.2 Pengertian Jasa .....	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa .....	9

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.1	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	11
2.3.2	Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan .....	12
2.4	Program PT PLN (Persero) Teluk Kuantan.....	14
2.4.1	Listrik Paska Bayar .....	15
2.4.2	Listrik Prabayar .....	16
2.5	SERVQUAL.....	17
2.6	IPA .....	19

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Studi Pendahuluan .....	22
3.2	Studi Pustaka .....	22
3.3	Identifikasi Masalah .....	22
3.4	Perumusan Masalah .....	23
3.5	Penentuan Tujuan .....	23
3.6	Pengumpulan Data .....	23
3.7	Validitas Reliabel .....	23
3.8	Pengolahan data metode SERVQUAL .....	24
3.9	Pengolahan data metode IPA .....	24
3.10	Analisa Pembahasan .....	24
3.11	Kesimpulan dan saran.....	24

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan data .....	25
4.1.2	Gambaran umum PT. PLN Rayon Teluk Kuantan .....	25
4.1.2	Logo PT. PLN Rayon Teluk Kuantan .....	27
4.1.3	Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Teluk Kuantan....	29
4.1.4	Sistem penggajian karyawan .....	30
4.1.5	Visi dan Misi PT. PLN Rayon Teluk Kuantan.....	30
4.1.6	Program PT. PLN Rayon Teluk Kuantan.....	30
4.1.7	Wilayah pelayanan .....	33
4.2	Pengolahan data .....	33



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.1	Kuesioner .....	33
4.2.2	Uji validitas kuesioner .....	37
4.2.3	Uji reliabilitas .....	39
4.2.4	Perhitungan SERVQUAL .....	43
4.2.5	Perhitungan IPA .....	48

**BAB V ANALISA PEMBAHASAN**

5.1	Analisa Pengumpulan data .....	50
5.1.1	PT. PLN Rayon Teluk Kuantan .....	50
5.1.2	Visi dan Misi PT. PLN Rayon Teluk Kuantan .....	51
5.1.3	Sistem penggajian karyawan .....	52
5.2	Analisa Pengolahan data .....	52
5.2.1	Kuesioner .....	52
5.2.2	Uji validitas kuesioner .....	62
5.2.3	Uji reliabilitas .....	63
5.2.4	Perhitungan SERVQUAL .....	63
5.2.5	Perhitungan IPA .....	64

**BAB V PENUTUP**

6.1	Kesimpulan.....	65
6.2	Saran .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Prodak Pascabayar .....	19
2.2 Prodak Prabayar .....	20
3.1 Metodologi penelitian .....	23
4.1 PT. PLN RAYON Teluk Kuantan .....	23
4.2 Wilayah Pelayanan .....	23
4.3 Lambang PLN .....	23
4.4 Struktur Organisasi .....	23
4.5 Lambang PLN .....	23

- Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hal yang membuat ketidakpuasan konsumen .....	2
1.2 Posisi Penelitian .....	4
4.1 kuesioner Yang Disebarkan.....	34
4.2 Pernyataan Validitas Pelanggan harapan .....	37
4.3 Pernyataan Validitas Pelangganpresepsi .....	38
4.6 Hasil uji reliabilitas Harapan Pelanggan .....	39
4.7 Hasil uji reliabilitas presepsi Pelanggan .....	41
4.8 frekuensi jawaban harapan Pelanggan .....	43
4.9 frekuensi jawaban presepsi Pelanggan .....	43
4.10 Nilai bobot jawaban responden .....	45
4.11 Nilai rata-rata harapan dan presepsi Pelanggan .....	46
4.12 Nilai rata-rata perdimensi dan gap .....	46
4.13 Nilai gap berdasarkan 5 dimensi .....	47
4.14 Nilai rata-rata harapan dan presepsi .....	48
4.14 Hasil Perhitungan IPA .....	49

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
2.1 Nilai rata-rata tingkat presepsi .....	21
2.2 Nilai GAP .....	22



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A Surat Perintah Pemberlakuan Program Migrasi Listrik Pintar .....	A-1
B Data Pelanggan Pengguna Listrik Pintar .....	B-1
C Kuesioner .....	C-1
D Data Rekapitulasi Jawaban Responden Harapan Pelanggan .....	D-1
E Data Rekapitulasi Jawaban Responden Presepsi Pelanggan .....	E-1
F Hasil Uji Validitas Harapan Dengan SPSS .....	F-1
G Hasil Uji Validitas Presepsi Dengan SPSS .....	G-1
H Rekapitulasi Perhitungan Manual Validitas Harapan .....	H-1
I Rekapitulasi Perhitungan Manual Validitas Presepsi .....	I-1
J Foto Dokumentasi Resonden .....	J-1
K Daftar Riwayat Hidup .....	K-1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah merupakan salah satu negara yang terbanyak jumlah penduduknya, dan juga merupakan salah satu negara yang terbesar wilayahnya, hampir semua aktivitas manusia telah banyak bergantung pada teknologi atau peralatan modern seperti dalam bentuk barang-barang elektronik. Sebagian besar penggunaan barang-barang tersebut akan hidup atau bekerja jika menggunakan sumber energi atau daya. Salah satu sumber energi yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia adalah penggunaan energi listrik. Melalui listrik semua barang elektronik yang ada dapat digunakan semaksimal mungkin.

Pada saat ini pertumbuhan ekonomi dan tingkat populasi penduduk di Indonesia yang semakin tinggi, oleh karena itu permintaan akan tenaga listrik semakin meningkat. Listrik merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat, selain berfungsi sebagai penerangan, listrik juga digunakan mengembangkan segala bentuk usaha dan aktivitas sehari-hari.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sedang giat melaksanakan pemasaran produk pelayanan baru yang dinamakan dengan Listrik Pintar. Seluruh pelanggan dari PT. PLN (PERSERO) Ranting Teluk Kuantan pada awalnya menggunakan kWh meter pascabayar, yang kemudian dipindahkan ke kWh meter Prabayar.

Pada tanggal 06 September penulis melakukan wawancara kepada para pelanggan dari listrik Prabayar yang diterapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Ranting Teluk Kuantan, dan mendapatkan hasil, masih terdapatnya beberapa poin ketidakpuasan dari pelanggan terhadap program baru yang diterapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Ranting Teluk Kuantan tersebut. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang akan dirangkum kedalam sebuah tabel. Pada tabel 1.1 dibawah ini akan dijelaskan mengenai poin-poin tersebut.



Tabel 1.1 hal-hal yang membuat ketidak puasan pelanggan Listrik Prabayar.

No	Nama	Umur	Profesi	Penyebab Ketidak Puasan
1	Supardi	53	Petani	Tarif biaya listrik prabayar lebih mahal
2	Sunar	51	Petani	Pembelian <i>voucher</i> secara <i>online</i> sering terjadi gangguan.
3	Iwan	41	Guru	Hasil pemotongan pajak yang didapat sulit untuk nikmati
4	Linda	47	Petani	Banyaknya pemotongan ketika setiap kali melakukan isi ulang token.
5	Wati	49	Petani	Sulit untuk melakukan pengisian token

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa hal yang menyebabkan pelanggan masih belum merasa puas terhadap program migrasi listrik pintar yang diterapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Ranting Teluk Kuantan, berikut ini akan dijelaskan mengenai ketidak puasan tersebut yaitu:

1) tarif biaya listrik prabayar lebih mahal

maksud dari tarif biaya listrik prabayar yang lebih mahal disini yaitu tentang biaya pemakaian dari pelanggan yang merasa penggunaan listriknya lebih banyak daripada menggunakan sistem listrik paskabayar.

2) Pembelian *voucher* secara *online* sering terjadi gangguan.

Ketika jaringan mengalami error maka pembelian token listrik tidak bisa dilakukan, maka pelanggan harus menunggu dahulu sampai jaringan kembali normal, hal ini sangat mengganggu pelanggan jika token listriknya sudah habis namun untuk melakukan pengisian tidak bisa dilakukan.

3) Hasil pemotongan pajak yang didapat sulit untuk nikmati

Ketika setiap kali melakukan pembelian token listrik maka akan terdapat biaya yang dipotong, salah satu diantaranya yaitu biaya PPJ ( pajak penerangan jalan), namun hasil dari PPJ ini tidak bisa dirasakan oleh semua orang dan untuk mendapatkan penerangan jalan harus mengurus izin yang ribet.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Banyaknya pemotongan ketika setiap kali melakukan isi ulang token. Ketika setiap kali membeli token listrik maka pelanggan akan dikenakan beberapa biaya lain, seperti biaya adm bank dan biaya PPJ. Hal ini membuat jumlah kwh yang didapat semakin sedikit.

5) Sulit untuk melakukan pengisian token. Pembelian token tidak bisa dilakukan setiap waktu dan hanya terdapat di tempat-tempat tertentu saja, sehingga pelanggan perlu melakukan penyetoran token atau perlunya dilakuan pembelian dengan jumlah yang tinggi atau banyak.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk mengetahui lebih dalam tentang kepuasan pelanggan terhadap program migrasi listrik pintar di wilayah PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan, sehingga memilih judul penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan Terhadap Program Migrasi Listrik Pintar Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan IPA”

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalah yaitu: “apakah program migrasi listrik pintar yang di terapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan sudah memenuhi kepuasan pelanggannya?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah : “untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap program migrasi listrik pintar yang di terapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan”.

### 1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan merinci terhadap topik yang dibahas, maka batasan msalah pada penelitian ini yaitu:

a) Ruang lingkup Penelitian ini terdapat di dusun Harapan Baru, desa Sungai Langsung, kecamatan Pangean, kabupaten Kuantan Singingi.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- b) Fokus penelitian ini hanya terbatas kepada kepuasan pelanggan terhadap program migrasi listrik pintar yang di terapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan.
- c) Penelitian ini tidak membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan secara keseluruhan.
- d) Penelitian ini hanya terfokus pada pelanggan yang menggunakan daya listrik 1300 VA.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan masukan dalam hal mencapai atau meningkatkan kepuasan konsumen, serta bisa dijadikan bahan penelitian selanjutnya

2. Bagi Penulis

Bahan pembelajaran bagi penulis tentang apa yang harus dilakukan untuk mencapai kepuasan konsumen

### 1.6 Posisi Penelitian

Agar tidak terjadi plagiasi, maka penulis melampirkan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan kepuasan pelanggan beserta metode yang digunakan. Tabel 1.1 berisikan tentang posisi penelitian.

UIN SUSKA RIAU

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

No.	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1.	Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>SERVQUAL</i> Dengan Peningkatan Performa Pelayanan Dengan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Di Cv Erdy Sevice Surabaya (wijaya, dkk, 2018)	Menajaknya persingan yang ada dan pesaing menjual produk yang sama perusahaan harus meningkatkan kepuasan pelanggan	<i>SERVQUAL</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Kualitas pelayanan Metode <i>SERVQUAL</i> secara keseluruhan belum dapat memenuhi harapan konsumen, rata-rata skor <i>importance</i> lebih besar daripada skor <i>performance</i>
2.	Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>SERVQUAL</i> Pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap (Sakuri dahlan, dkk, 2015)	Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah	Metode <i>SERVQUAL</i>	Pelanggan belum memperoleh pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan atau pelanggan belum puas dari pelayanan yang ada
3.	Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode <i>SERVICE QUALITY</i> (astuti, 2015)	Semakin besarnya mangsa pasar lini bisnis asuransi kendaraan di PT. X maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan	Metode <i>SERVQUAL</i>	Masih terdapat gep di PT. X. Gab ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh PT. X.
4.	Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i> Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y) (Ristha 2016)	Upaya yang harus dilakukan oleh perpustakaan BPAD D.I.Y agar kepuasan pelanggan terpenuhi	Metode <i>SERVQUAL</i>	Tingkat kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan BPAD D.I.Y masih berada dibawah harapan pengunjung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No.	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
	Analisis Kepuasan Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan Terhadap Program Migrasi Listrik Pintar Dengan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> (Putra Pangendri, 2019)	Diterapkannya program migrasi listrik pintar oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan	Metode <i>SERVQUAL</i>	Mendapatkan hasil tingkatan kepuasan pelanggan terhadap program migrasi yang dilakukan, dan tingkatan kesuksesan dari program listrik pintar, serta menjadikannya sebagai acuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kedepannya.

### 1.1 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, penulis membuat sistematika penulisan dengan membaginya dalam beberapa BAB yang memiliki hubungan satu dengan yang lain. Adapun susunan sistematika penulisan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membuat kajian singkat tentang pengantar materi sebagai pendahuluan yang menguraikan secara garis besar mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, posisi penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang konsep dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, disamping itu juga untuk memuat uraian tentang hasil



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagan penelitian, teknik pengumpulan data yang dilakukan, model yang dipakai, bahan atau materi tata ara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana mengolah data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk grafik maupun table. Pada bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada bab V yaitu analisa pengolahan data.

### **BAB V ANALISA**

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan menyimpulkan inti dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan pada tempat penelitian yang bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*)

Menurut kotler pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam sebuah kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasil yang didapat tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Khoiron, 2017).

Menurut Ketut (2017), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam rangka mensejahterakan rakyat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Secara umum pelayanan publik mencakup lingkup pelaksanaan yang luas dan kompleks rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan maupun tugas dan fungsi antara unit atau instansi yang satu dengan lainnya.

Menurut Istianto (2011), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat mengenai pelayanan publik diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan melayani kebutuhan masyarakat, baik itu berupa barang maupun jasa publik, oleh penyelenggara negara sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.1.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam prinsip pelayanan publik terbagi kedalam beberapa prinsip yang ada (Istianto, 2011) :

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan dan kepastian
- c) Keamanan
- d) Keterbukaan
- e) Efisien



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- f) Ekonomis
- g) Keadilan yang merata
- h) Ketepatan waktu

## 2.1.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi (Istianto, 2011) :

- a) Kepemimpinan
- b) Pendidikan
- c) Perencanaan
- d) *Review*
- e) Komunikasi
- f) Penghargaan dan pengakuan

## 2.2 Pengertian Jasa

Kata jasa mempunyai banyak makna, mulai dari pelayanan secara pribadi maupun yang berupa produk, yang intinya pelayanan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak yang lain.

Menurut Kotler dan Keller pengertian jasa atau layanan (*service*) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. (Asri, dkk, 2014).

Dapat disimpulkan bahwa jasa adalah sesuatu pelayanan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak yang lain yang bersifat *heterogenitas*, karena walaupun jasanya sama dan dikerjakan oleh orang yang berbeda dan bahkan dikerjakan oleh orang yang sama sekalipun maka hasil jasanya tetap tidak sama.

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa

Definisi dari kualitas jasa adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan. Dimensi Kualitas Layanan , yaitu (Wiwik,2015) :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### 1. Bukti fisik (*tangibles*),

Hal ini berkaitan dengan daya tarik dari fasilitas yang tersedia, perlengkapan yang ada, dan material berkualitas yang digunakan perusahaan, serta penampilan dari para karyawan yang bekerja pada perusahaan.

### 2. Reliabilitas (*reliability*),

Berkaitan dengan kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan baik sejak pertama kali pelanggan datang tanpa membuat kesalahan apapun dan dalam menawarkan atau menjelaskan jasa milik perusahaannya sesuai dengan waktu yang disepakati atau tidak terlalu lama.

### 3. Empati (*empathy*),

Berarti perusahaan mengerti masalah yang dialami para pelanggannya dan memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan serta terdapat jam operasi pelayanan yang nyaman.

### 4. Daya tanggap (*responsiveness*),

Hal ini Berkaitan dengan kemampuan atau sikap dari karyawan dalam memberikan informasi kapan pelanggan bisa mendapatkan jasa tersebut dan memberikannya dengan cepat

### 5. Jaminan (*assurance*),

Maksudnya yaitu perilaku maupun pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti kesopanan, keterampilan, maupun cerdas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan, hal ini dapat membuat pelanggan percaya terhadap perusahaan dan ditambah dengan perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi para pelanggannya,

## 2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Jika pelanggan merasa tidak terpuaskan ada kemungkinan pelanggan akan mencari perusahaan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberikan keuntungan kepada perusahaan, karena perusahaan akan mendapatkan kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia bukan hanya akan datang kembali untuk dilayani tetapi juga akan mengajak dan menyakinkan orang lain untuk datang ke perusahaan sebagai pelanggan baru. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah perusahaan (Astuti, 2015).

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian *disconfirmation* yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Ristha, 2016).

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan hasil yang didapat oleh pelanggan atau konsumen terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan *ekspektasi* (harapan) dari pelanggan, maka kepuasan pelangganlah yang didapat, hal yang sama berlaku juga untuk sebaliknya.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci berhasilnya suatu perusahaan dan keseluruhan kegiatan yang dilakukan yang pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Oleh sebab itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan jasa dari sebuah perusahaan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan, perusahaan dapat mengetahuinya melalui komplain yang dilakukan oleh pelanggan, dan dari komplain tersebut perusahaan dapat memperbaiki ataupun meningkatkan layanan yang diberikan sehingga nantinya pelanggan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.



### 2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dari kepuasan pelanggan, yang membuat pelanggan tidak puas bisa dikarenakan faktor internal yang ada di perusahaan maupun faktor eksternalnya. Contoh faktor eksternalnya yaitu bisa dikarenakan karyawan yang kurang sopan dalam melayani, tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan, serta terjadi kesalahan dalam melakukan pencatatan transaksi yang dilakukan. Sedangkan faktor eksternal yang membuat pelanggan tidak puas yaitu bisa disebabkan oleh faktor diluar kendali dari perusahaan tersebut, bisa berupa terjadi bencana alam, aktivitas kriminal maupun masalah pribadi pelanggan itu sendiri

Ketika pelanggan merasakan ketidakpuasan maka pelanggan akan melakukan beberapa hal yaitu (Wijaya, dkk, 2018) :

(1) Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang merasa tidak puas tidak melakukan komplain kepada perusahaan akan tetapi mereka secara otomatis tidak akan membeli atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan lagi.

(2) melakukan komplain secara langsung kepada perusahaan atau instansi yang memberikan pelayanan, dan menyampaikan hal-hal yang membuat dirinya tidak puas.

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para pelanggan terdapat empat persyaratan pokok yaitu :

- (1) tingkah laku yang sopan
- (2) cara Penyampaian
- (3) waktu penyampaian yang tepat
- (4) keramahtamahan.

### 2.3.3 Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur kepuasan dari pelanggan ada terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau tingkat kepuasan pelanggan. Kotler mengemukakan empat jenis metode yang bisa digunakan yaitu (Sawji, 2015):

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Sistem keluhan dan saran  
Pada metode ini pelanggan dapat memberikan pendapat maupun saran mereka terhadap sebuah perusahaan dengan menggunakan kotak saran, maupun melalui media telepon yang nantinya media ini digunakan oleh pelanggan dalam menyampaikan pendapat yang mereka rasakan. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan pendapatnya dengan cara menyediakan media maupun alat yang bisa digunakan oleh pelanggan dalam menyampaikan pendapat kepuasannya.

b. Survei kepuasan pelanggan  
Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan akan menggunakan metode survei, baik melalui telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan menggunakan metode survei perusahaan akan mendapatkan tanggapan dari konsumen atau pelanggan secara langsung dari pelanggan tersebut, dan cara ini juga akan menjadi nilai plus dimata konsumen karena berarti perusahaan memperhatikan kepuasan mereka. Pengukuran kepuasan dengan metode ini dapat dilakukan dengan :

1) *Directly reported satisfaction*,

Pengukuran kepuasan dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, contoh sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

2) *Derived dissatisfaction*,

Pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.

3) *Problem analysis*,

Artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-performance analysis*,

artinya dalam teknik ini responden diminta untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

c. *Ghost shopping*

Yaitu dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli yang nantinya akan

memebeli produk perusahaan dan produk pesaing. Setelah itu *ghost sopper* akan menyampaikan hasil adari temuan yang mereka lakukan mengenai kelebihan maupun kekurangan dari produk perusahaan maupun pesaing berdasarkan pada pengalaman mereka ketika membeli produk tersebut.

d. *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti berlangganan pada perusahaan tersebut dan menganalisis mengapa pelanggan tersebut mau berpindah dari perusahaan yang lama. Pelanggan yang puas akan melakukan:

- I. Melakukan pembelian ulang.
- II. Mengatakan hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain (rekomendasi)
- III. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
- IV. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

#### 2.4 Program PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan

PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan membuat program guna untuk mewujudkan visi dan misi dari perusahaan, program yang dilakukan yaitu adalah program migrasi listrik paskabayar dan listrik Prabayar. Sebelum menjalankan program ini, maka PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan melakukan sosialisai terlebih dahulu.

Pada bagian pelayanan pelanggan dan administrasi kantor PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan memiliki peran dalam mensosialisasikan Listrik Pintar, sehingga pelayanan pelanggan dan administrasi PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan penting untuk memberi pesan dengan cara persuasif dan menyeluruh. Dalam mensosialisasikan produk bagian pelayanan pelanggan dan administrasi PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan, seharusnya juga menggunakan konsep yang sering digunakan untuk menyampaikan pesan yakni kegiatan pemasaran yang umumnya memfokuskan



diri pada produk, penetapan harga, kebijakan distribusi, dan cara promosi yang dalam hal ini dikenal sebagai bauran pemasaran.

## 2.4.1 Listrik Paskabayar

Program listrik pascabayar merupakan satu-satunya sistem yang digunakan PT PLN (Persero) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah sistem pascabayar, yaitu pelanggan bisa terlebih dahulu menggunakan energi listrik kemudian baru membayar tagihan secara tunai sesuai dengan catatan angka KWH meter (*Kilo Watt Hour*) yang telah digunakan dan menjadi dasar pembayaran di bulan berikutnya. Kemajuan teknologi menyebabkan sistem listrik pascabayar mendapat beberapa keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu PT PLN (Persero) menciptakan sistem listrik prabayar sebagai pilihan lain dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kelebihan dari Listrik Paskabayar yaitu :

- 1) Pembayaran terstruktur dilakukan sebulan sekali.
- 2) Terhindar dari kWh habis yang menyebabkan padam listrik.
- 3) Pelanggan tidak perlu meluangkan waktu untuk memasukkan kode *voucher*.

Berikut ini adalah gambar dari produk listrik paskabayar.



Gambar 2.1 Produk Paskabayar  
Sumber: (PLN PERSERO )

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 2.4.2 listrik Prabayar.

Program listrik Prabayar sejak pertamakali dikeluarkan menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik. Listrik Prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Layanan listrik Prabayar menggunakan alat khusus yaitu alat elektronik digital yang diciptakan sesuai dengan perkembangan teknologi. Program listrik Prabayar merupakan suatu program yang ditawarkan oleh PLN kepada pelanggan agar dapat mengendalikan pemakaian listrik sesuai keinginan dan kebutuhan, terutama bagi pelanggan pasang baru atau pelanggan mutasi yang berpindah ke sistem Prabayar.

Program listrik Prabayar adalah inovasi termutakhir yang berorientasi pada kenyamanan pelanggan. Perhitungan KWH meter listrik pintar sama saja dengan perhitungan KWH meter analog karena telah melalui tahap standarisasi dan harga Rp/kWh listrik sudah diatur dalam penyesuaian tarif tenaga listrik melalui peraturan Menteri ESDM nomor 31 tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero). Serupa dengan telepon, dengan Prabayar cenderung orang akan lebih berhemat, sebaliknya dengan pascabayar cenderung lebih boros karena kurang terkendali.

Cara perhitungan listrik Prabayar (Listrik Pintar) dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini :

Beli	= 100.000
Biaya admin bank/gerai	= 1.800
Pajak Penerangan Jalan 2,4%	= 2.400
Nilai token	= 100.000 – 1.800 – 2.400
	= 95.800
Tarif 1.300 VA	= 1.352
Jumlah KWH	= 95.800 : 1.352
	= 70,85 KWH

Kelebihan dari listrik Prabayar :

1. Tidak ada beban listrik bulanan.
2. Privasi terjamin.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menggunakan sistem digital yang lebih akurat daripada sistem analog.
4. Pemakaian lebih terkontrol.
5. Efisiensi dan hemat waktu.
6. Layanan pembelian pulsa lebih luas.
7. Pengeluaran lebih ekonomis.
8. Tidak serta merta mendapatkan kenaikan tarif dasar listrik.
9. Tidak akan terkena biaya keterlambatan pembayaran listrik.

Berikut ini adalah gambar produk listrik Prabayar.



Gambar 2.2 Produk Prabayar  
Sumber : (PLN PERSERO)

## 2.2. SERVQUAL (Service Quality)

Metode SERVQUAL menjadi model kualitas jasa yang populer digunakan, dalam SERVQUAL ada dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*). dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (Astuti, 2015).

5 dimensi *SERVQUAL* yaitu (Justiana, 2014):

- 1) Bukti langsung (*tangibles*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 2) Keandalan (reliability); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- 3) Daya tanggap (responsiveness); yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (assurance); mencakup pengetahuan, kemampuan, dapat dipercaya dan tidak ada keraguraguan
- 5) Empati (empathy); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Model SERVQUAL dikenal juga dengan istilah GAP Analisis Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada asumsi disonansi. Rancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Lima gap utama dalam Servqual meliputi (Dahlan, dkk, 2015) :

- 1) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen perusahaan;  
kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan;  
kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan Konsumen Pemasar penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolok ukur kualitas pelayanan.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan;  
keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidak mampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4) Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal;

kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.

Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

a. Mencari nilai persepsi atau kinerja dari setiap variabel (X1) dan skor nilai harapan atau kepentingan dari setiap variabel (Y1)

b. Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari tiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (X) dan (Y).

$$X = \sum \frac{Xi}{n} \quad Y = \sum \frac{Yi}{n} \quad \dots(2.1)$$

Keterangan :

X= Nilai Rata-rata Tingkat Presepsi

Y= Nilai rata-rata tingkat harapan

n= Jumlah responden

c. Menghitung GAP atau kesenjangan dari nilai rata-rata presepsi dengan nilai rata-rata harapan

$$NSi = \bar{Xi} - \bar{Yi} \quad \dots(2.2)$$

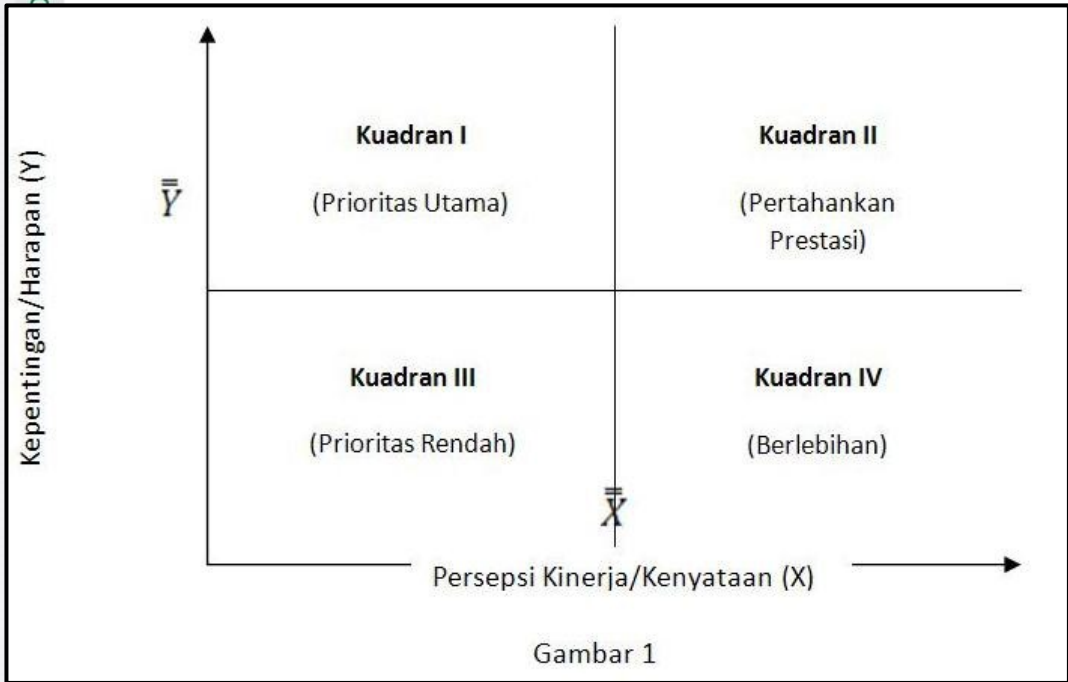
Dimana :

NSi = GAP

## 2. Metode IPA

Metode PA adalah Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan menghasilkan suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan atau Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada ImportancePerformance

Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut (Oscar, 2014) :



Gambar 2.3 Diagram Kartesius

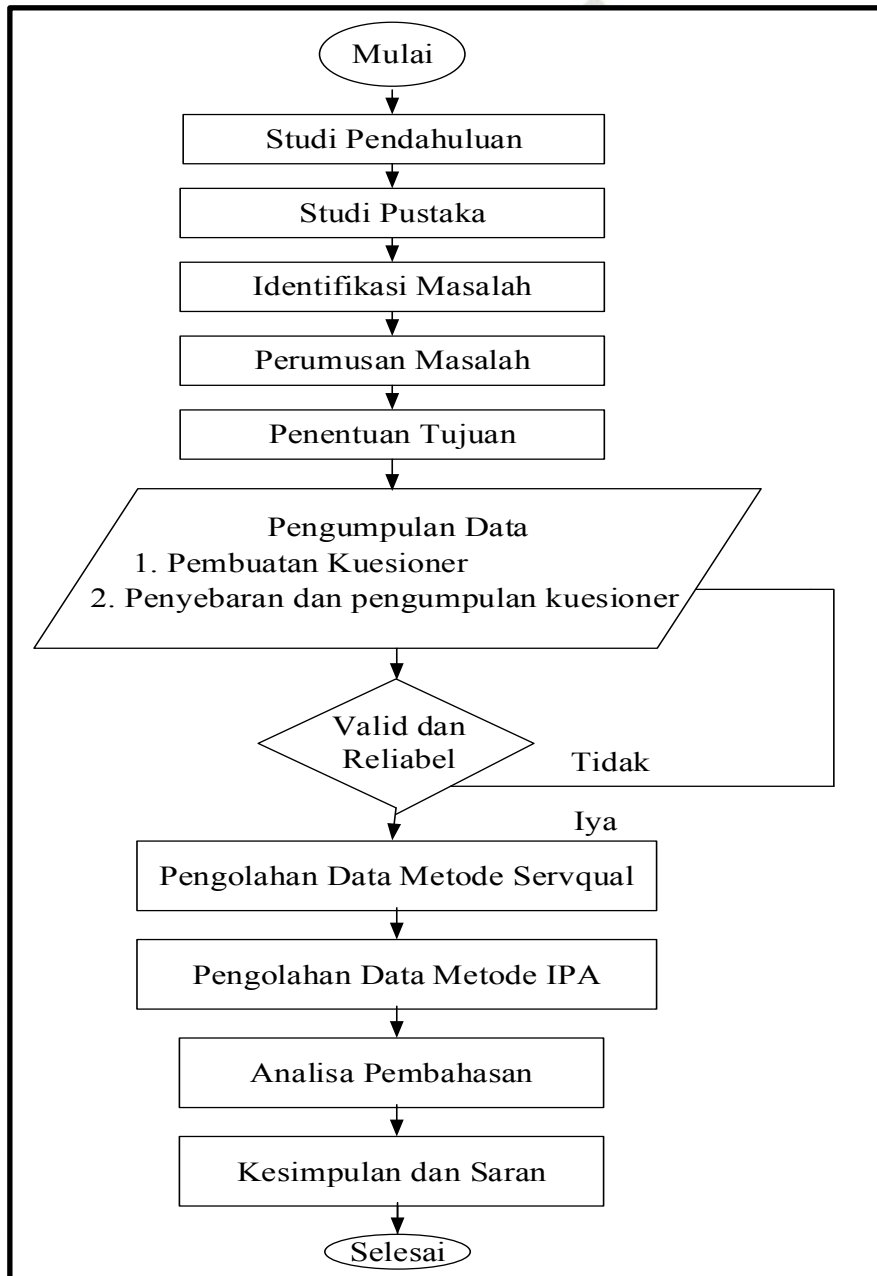
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tahapan-tahapan yang dilakukan dalam suatu penelitian beserta penjelasan singkat setiap tahapannya. Adapun tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berikut ini adalah penjelasan diagram alir berdasarkan Gambar 3.1 di atas yang berisi tahapan-tahapan pengerjaan penelitian ini:

### 3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan. Sehingga dilakukan penelitian untuk penyelesaian masalah terkait. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada para pelanggan dari PT. PLN PERSERO (RAYON) Taluk Kuantan yang berada pada kecamatan pangean, desa Sungai Langsat, dusun Harapan Baru RT 10. Wawancara dilakukan untuk mengetahui penyebab pelanggan tidak puas terhadap program migrasi yang dilakukan oleh PT. PLN PERSERO (RAYON) Taluk Kuantan. Permasalahan umum yang terjadi adalah pelanggan merasa penggunaan listrik prabayar lebih ribet dibandingkan dengan listrik paskabayar. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan pelanggan terhadap program migrasi listrik pintar yang diterapkan oleh PT. PLN PERSERO (RAYON) Taluk Kuantan.

### 3.2 Studi Pustaka

Tahap ini bertujuan mendapatkan referensi-referensi atau teori-teori yang akan menjadi rujukan untuk memperkuat gagasan peneliti serta mendukung dalam pemecahan permasalahan yang ada. Referensi diperoleh dari buku-buku, jurnal dan artikel yang membahas seputar Kepuasan Pelanggan, industri jasa, dan metode SERVQUAL (*Service Quality*).

### 3.3 Identifikasi Masalah

Pada bagian ini penulis melakukan identifikasi terhadap masalah yang terjadi pada kepuasan pelanggan mengenai migrasi listrik pintar yang diterapkan oleh PT. PLN PERSERO (RAYON) Taluk Kuantan. Latar belakang merupakan gambaran dari situasi dan gejala masalah yang dapat diamati sehingga permasalahan tersebut dapat dideskripsikan secara tepat dan kemudian dapat dicari bahan, materi, serta literatur yang digunakan agar dapat menentukan metode yang tepat digunakan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

### 3.4 Perumusan Masalah

Setelah situasi dan gejala masalah dapat teridentifikasi, selanjutnya dirumuskan masalah yang sebenarnya terjadi. Dengan adanya perumusan masalah, maka alur penelitian akan lebih terarah sehingga dapat menunjukkan pemecahan masalah yang harus dilakukan. Penelitian ini terfokus dengan apa saja yang menjadi penyebab pelanggan tidak puas terhadap program migrasi listrik pintar kemudian penyusunan dan pemilihan strategi yang tepat berdasarkan tingkat permasalahan untuk mengurangi tingkat ketidakpuasan.

### 3.5 Penentuan Tujuan

Tujuan penelitian merupakan hasil akhir yang akan dicapai dari sebuah penelitian serta menjawab semua permasalahan yang sedang diteliti. Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat, ditetapkan tujuan penelitian yang akan dicapai yakni untuk menganalisa dan menjelaskan apakah konsumen puas terhadap program migrasi listrik pintar yang diterapkan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan

### 3.6 Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

#### a. Pembuatan Kuesioner

Pada tahap ini pertanyaan-pertanyaan yang akan dibuat didalam kuesioner disusun berdasarkan pada pengamatan langsung di lapangan.

#### b. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran Kuesioner dilakukan secara acak kepada 100 orang pelanggan PLN secara acak yang berada di wilayah desa Sungai Langsung, kecamatan Pangean, Kabupaten Taluk Kuantan

### 3.7 Validitas reliabel

Pada uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat dari keakuratan suatu kuesioner, uji validitas digunakan menunjukkan kemampuan kuesioner yang dibuat dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Sedangkan uji reliabel suatu ukuran kestabilan responden dalam menjawab



pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Didalam kuesioner yang disebarkan tidak semua pertanyaan bisa digunakan, yang bisa digunakan hanya pertanyaan yang bersifat valid dan reliabel saja.

### 3.8 Pengolahan Data Metode SERVQUAL

Langkah yang harus dilakukan pada metode Servqual ini adalah:

- Menentukan daftar atribut pelayanan yang akan diukur, atribut-atribut yang dibuat berupa pertanyaan yang sesuai dengan maksud dari variabel penelitian.
- Mengetahui pendapat pelanggan tentang atribut-atribut yang dibuat melalui jawaban responden terhadap pertanyaan yang sudah disediakan.
- Menentukan *Servqual scor* untuk setiap pertanyaan atau atribut yang ada didalam kuesioner, kemudian dicari nilai gap 1,2,3,4 dan 5.

### 3.9 Pengolahan Data Metode IPA

Langkah yang harus dilakukan pada metode Servqual ini adalah:

- Menentukan nilai rata-rata pernyataan dari semua jawaban pernyataan responden
- Mencari nilai rata-rata harapan dan persepsi pelanggan
- Menggambarkan hasil perhitungan metode IPA

### 3.10 Analisa Pembahasan

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap hasil yang diperoleh dalam pengolahan data, kemudian hasil dari analisis di gambarkan dengan jelas untuk membantu penarikan kesimpulan pada tahap selanjutnya.

### 3.11 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap akhir penelitian. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Saran juga dikemukakan untuk memberikan masukan terhadap permasalahan yang diteliti. Selain itu juga di berikan saran-saran perbaikan untuk penelitian-penelitian berikutnya.



## BAB V ANALISA PEMBAHASAN

### 5. Analisa pengumpulan data

Analisa pengolahan data merupakan penjelasan dari data yang telah diperoleh. Berikut analisa dari data sebelumnya.

#### 5.1.1 Analisa PT. PLN Rayon Teluk Kuantan

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan, diketahui bahwa PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan yang merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kelistrikan yang terletak di daerah Taluk Kuantan Provinsi Riau, JL. Merdeka 01 telp 076020020. Wilayah kerja PLN Rayon Teluk Kuantan berada dalam dua kabupaten yaitu Kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu. jumlah pelanggannya yang paling banyak dibandingkan Rayon Rengat kota, Rayon Kuala Enok, Rayon Tembilahan, dan Rayon Air Molek.

Kantor Pelayanan yang berada dalam wilayah kerja PLN Rayon Teluk Kuantan terdapat sebanyak 8 cabang kantor pelayanan, yaitu Kantor PLN Ranting Teluk Kuantan, Kantor PLN SubRanting Peranap, Kantor, PLN Sub Ranting Cerenti, Kantor PLN SubRanting Baserah, Kantor PLN Sub Ranting Lubuk Jambi, Kantor PLN Sub Ranting Muara Lembu, Kantor Jaga PLN Muara Lembu II (Sei. Bawang), dan Kantor Jaga PLN Benai.

Selama ini PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan memberikan jasa pelayanan listrik paskabayar. Setiap bulannya PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan harus melakukan pencatatan, perhitungan pemakaian kwh meter setiap pelanggan, mengeluarkan besarnya nominal yang harus dibayar oleh pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan melakukan pemutusan aliran listrik kepada pelanggan yang sudah telat membayar setelah waktu tertentu. Metode ini sangatlah tidak efektif dan efisien bagi PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan dan juga bagi konsumen.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Oleh karena itu PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan melakukan atau menerapkan sebuah program yang dinamakan dengan program migrasi listrik pintar. program ini dibuat guna untuk mewujudkan visi dan misi dari perusahaan. Dimana pelanggan yang pada awalnya menggunakan kwh meter paskabayar dilakukan pemindahan ke kwh meter prabayar atau yang sering disebut dengan kwh meter yang menggunakan sistem pulsa, untuk menggunakan kwh meter ini pelanggan diharuskan melakukan pembelian pulsa atau token terlebih dahulu sebelum memakainya. Berbeda dengan kwh meter paskabayar dimana pelanggan bisa menggunakan terlebih dahulu listriknya kemudian pada setiap bulanya barulah dilakukan pembayaran.

### 5.12 Visi dan Misi PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan

PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan memiliki visi yang sangat bagus yaitunya “*menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya*” untuk menerapkan visi ini maka PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan melakukan perkembangan dalam hal penggunaan alat maupun sistem perhitungan penggunaan jumlah listrik yang digunakan, dari yang dulunya menggunakan sistem paskabayar kemudian dilakukan perkembangan ke sistem prabayar.

Sedangkan misi dari PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan adalah:

- 1) Melakukan Bisnis Kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan.  
Maksudnya disini PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan akan selalu melihat, meninjau dan membangun kemistri atau ikatan dengan para pelanggan
- 2) Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong kehidupan ekonomi.  
Maksud dari misi ini yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan mempunyai suatu komitmen untuk membuat masyarakat yang berada dalam wilayah pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan



### Analisa Sistem Penggajian Karyawan

Pada PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan sistem penggajian karyawan atau pekerjanya dilakukan berdasarkan struktur organisasinya, atau besar kecilnya gaji karyawan ditentukan oleh golongan atau pangkat dari karyawan tersebut didalam PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan.

## 5.2 Analisa Pengolahan Data

Berikut ini adalah analisa pengolahan data:

### 5.2.1 Kuesioner

Langkah yang pertama sekali dalam melakukan pengolahan data yaitunya pembuatan kuesioner, kuesioner dibuat berdasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan atau 5 dimensi daya tanggap responden yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kepercayaan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*).

Pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*), kepercayaan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*). Masing-masing terdapat 4 pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi tersebut. Dimana masing-masing pernyataan tersebut kan digunakan untuk menghitung nilai dari harapan pelanggan maupun persepsi dari pelanggan tersebut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pernyataan-pernyataan yang ada pada kuesioner tersebut adalah:

bukti fisik (*Tangibles*)

Tempat pembelian rekening listrik mudah diakses

Analisa dari pernyataan ini adalah berapakah nilai dari pelanggan terhadap tempat-tempat yang sudah menyediakan pembelian rekening listriknya, apakah mudah diakses atau masih belum berapakah nilai dari harapan pelanggan terhadap hal itu dan berapa pula persepsi yang dirasakan oleh pelanggan.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* harapan dari pelanggan terhadap pernyataan ini lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi dari pelanggan, hal ini dikarenakan pelanggan menginginkan adanya tempat pembelian listrik yang dekat dengan rumah pelanggan, namun yang terjadi justru tempat pembelian listriknya agak jauh untuk dijangkau.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa nilai kinerja dari perusahaan yang rendah, namun pernyataan ini tidak menjadi prioritas yang harus di segera ditinkaan oleh perusahaan karna pelanggan masih bias mentolerir akan hal ini.

b. Pemasangan KWH meter baik dan sesuai standar

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap pemasangan kwh meter mereka yang baru diganti apakah sudah baik dan sesuai standarnya.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan tidak terlalu mengharapkan pernyataan ini dilakukan dengan baik oleh perusahaan, namun pada persepsi yang diterima pelanggan pernyataan ini dilakukan dengan baik oleh perusahaan

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari perusahaan sudah baik sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerjanya tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Produk Prabayar memiliki teknologi yang terbaru dan canggih  
Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap teknologi yang dimiliki oleh kwh meter produk Prabayar yang mereka gunakan, apakah menggunakan teknologi yang canggih dan terbaru  
Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan tidak terlalu mengharapkan pernyataan dilakukan dengan baik oleh perusahaan, namun ternyata perusahaan memberikan alat (kwh meter) yang diluar dari ekspektasi pelanggan.  
Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini penting sehingga akan lebih baik jika pernyataan ini ditingkatkan lagi oleh perusahaan demi mencapai tingkat kepuasan pelanggan.
- d. Produk Prabayar memiliki penampilan yang lebih bagus  
Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk Prabayar yang digunakan, apakah mengharapkan produk yang penampilannya lebih bagus dari produk paskabayar atau tidak terlalu mengaharapkannya. Begitu juga dengan nilai terkait apa yang pelanggan rasakan mengenai produk baru ini.  
Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan mengharapkan pernyataan dilakukan dengan baik oleh perusahaan, namun perusahaan masih belum bisa melakukannya sesuai dengan keinginan dari pelanggan, namun pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik, terbukti dengan nilai gepnya yang rendah.  
Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini penting sehingga akan lebih baik jika pernyataan ini ditingkatkan lagi oleh perusahaan demi mencapai tingkat kepuasan pelanggan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 2. © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kepercayaan (*Reliability*)

Penanganan masalah dilakukan dengan cepat dan tepat waktu

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan terkait dengan penanganan masalah yang dialami oleh pelanggan, berpakah nilai pelanggan mengharapkan penanganan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu dan juga berapa nilai yang dirasakan oleh pelanggan terhadap apa yang sudah dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan selama ini.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan sangat mengharapkan pernyataan ini dilakukan dengan baik oleh perusahaan, namun ternyata perusahaan masih melakukan penanganan dengan rentan waktu yang lama sehingga kinerja dari perusahaan masih dibawah dari yang diharapkan pelanggan.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini penting sehingga perusahaan dianjurkan untuk memperbaiki kinerjanya agar mencapai kepuasan pelanggan.

b. Pembelian token dapat dilakukan kapan saja

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan mengenai pembelian token listrik yang bias dilakukan kapan saja atau pada jam berapa saja dapat melakukan pembelian token.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan sangat mengharapkan pernyataan ini dilakukan dengan baik oleh perusahaan, namun kenyataannya masih terdapat jam atau waktu-waktu pelanggan tidak bisa untuk melakukan pembelian token listrik, ini membuat tingkat kepuasan pelanggan menjadi rendah.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran A, hal ini menunjukkan jika pernyataan ini sangat penting sehingga perusahaan harus memperbaiki kinerjanya untuk mencapai kepuasan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelanggan karna hal ini sangat menentukan bagi pelanggan untuk mencapai kepuasan .

Daya KWH yang didapatkan sesuai yang dibeli

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap sistem perhitungan jumlah kwh yang didapat oleh pelanggan dari pembelian token listrik pintar berjalan dengan benar

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan mengharapkan pada pernyataan ini perusahaan melakukan perhitungan pengkalkulasian antara jumlah uang yang dikeluarkan pelanggan untuk membeli token dengan jumlah kwh yang didapatkan

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan sehingga perusahaan bisa mengabaikan pernyataan ini atau tidak perlu melakukan perbaikan

- d. Keakuratan perhitungan dari produk Prabayar dapat dipercaya

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap keakuratan yang dimiliki oleh produk Prabayar yang mereka gunakan selama ini.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan sangat mengharapkan pada pernyataan ini perusahaan benar-benar memperhatikan akan hal ini dan melakukan tugasnya dengan baik.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini sangat penting bagi pelanggan sehingga perusahaan berkharusan untuk meningkatkan pelayanannya jika ingin membuat pelanggan merasa puas.

daya tanggap (*Responsiveness*)

3. a.

Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika pelanggan memberikan keluhan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kepada PT PLN maka respon yang diberikan terhadap keluhan tersebut oleh PT PLN dilakukan dengan cepat.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan mengharapkan pada pernyataan ini perusahaan memberikan pelayanan yang lebih baik karna pelanggan masih merasakan terdapatnya respon yang kurang cepat dari pelanggan ketika pelanggan menyampaikan keluhannya.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini perlu ditingkan atau diperbaiki sehingga ketika pelanggan menyampaikan keluhan respon yang dilakukan bisa cepat dilaksanakan.

b. Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan pengaduan pelanggan

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika pelanggan melakukan pertanyaan atau menanyakan sesuatu kepada perusahaan dan kemampuan respon dari perusahaan tersebut baik terhadap pertanyaan yang diajukan

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan masih merasakan jika terdapat karyawan yang masih belum mampu mengerti mengenai pertanyaan pelanggan sehingga jawaban yang diberikan tidak memuaskan pelanggan.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan sehingga perusahaan bisa mengabaikan pernyataan ini atau tidak perlu melakukan perbaikan karna perusahaan sudah melakukannya terbukti dengan pelanggan yang merasakan puas cukup banyak

c. Meteran listrik Prabayar mati otomatis ketika terjadi gangguan listrik

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika terjadi gangguan listrik yang berbahaya maka secara otomatis aliran listrik akan terhenti.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan terbukti dengan nilai gap yang diperoleh nilainya rendah.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan lagi, atau perusahaan bisa mengabaikan pernyataan ini.

4. Meteran Prabayar akan berbunyi ketika sisa KWH tinggal sedikit

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika kwh atau token tinggal sedikit maka meteran akan berbunyi untuk memperingatkan pelanggan untuk melakukan pengisian token listrik.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karena setiap meteran listrik memang sudah memiliki sistemnya sendiri dengan mengeluarkan bunyi untuk memperingatkan pelanggan agar segera melakukan pengisian token.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran C, karena pernyataan ini sangatlah penting dilakukan, namun disini antara harapan dan persepsi yang diterima masih terdapat ketidakpuasan walaupun kecil, namun karena pernyataan ini penting maka akan lebih baik jika hal ini ditingkatkan.

4. jaminan (*Assurance*)

a. Biaya pembelian token dirincikan dengan jelas

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan mengenai ketika melakukan pembelian token listrik pelanggan diberikan perhitungan atau rincian-rincian yang ditampilkan ketika membeli token listrik.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasa jika pernyataan ini masih belum sempurna dilakukan oleh pelanggan, dengan masih terdapatnya situs (aplikasi) pembelian yang belum menampilkan rincian



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

biaya token dengan jelas, hal ini juga untuk menambah pengetahuan atau mencerdaskan pelanggan, sehingga pelanggan akan meningkat tingkat pengetahuannya karena mereka mengetahui berapa biaya-biaya yang mereka keluarkan dan kemana biaya-biaya tersebut pergi.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran A, hal ini menunjukkan bahwa pada pernyataan ini perusahaan masih belum melakukannya dengan baik, dan pernyataan ini merupakan pernyataan yang sangat penting, oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kinerjanya lagi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

b. Sistem pembayaran yang digunakan tidak mudah error

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap system listrik pintar yang diterapkan mengenai system yang tidak mudah mengalami error.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan jika pernyataan ini masih belum memuaskan pelanggan karena masih terdapat jam-jam dimana pelanggan tidak dapat melakukan pembelian token, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena jika pelanggan kehabisan token atau dalam keadaan darurat mereka tidak dapat melakukan pembelian token.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran A, hal ini menunjukkan bahwa pada pernyataan ini sangat penting bagi pelanggan, sehingga pelanggan harus melakukan perbaikan terhadap hal ini demi membuat pelanggan merasa nyaman dan puas.

c. Privasi dari pelanggan terjaga

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap sistem yang diterapkan oleh PT PLN dengan tidak adanya lagi privasi dari pelanggan yang terganggu, sudah tidak ada lagi petugas yang datang setiap bulannya kerumah pelanggan untuk melakukan pencatatan pemakaian listrik yang digunakan serta tidak ada lagi pemutusan aliran listrik yang dilakukan PT PLN jika pelanggan menunggak.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini benar-benar sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, terbukti dengan tidak terdapatnya nilai gap antara harapan dan persepsi yang menunjukkan jika pelanggan sudah mencapai kepuasan pada pernyataan ini. Karna pelanggan merasa jika produk yang sekarang pelanggan tidak akan terganggu lagi dengan adanya petugas PLN yang tiap bulannya datang kerumah untuk melakukan pencatatan pemakaian kwh meter dari pelanggan itu sendiri. Dan tidak akan ada lagi yang namanya pemutusan jaringan karna menunggak membayar tagihan sehingga pelanggan akan merasa tertekan atau malu kepada lingkungan sekitarnya.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, karena pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan sehingga tidak perlu lagi dilakukan perbaikan.

- d. Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembelian token  
Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan mengenai Kwh meter yang dibeli tidak akan masuk jika terjadi kesalahan pengimputan no kwh meter maupun nomor token.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karna ketika akan membeli token maka nomor id yang dimiliki oleh pelanggan haruslah benar barulah token bisa digunakan, dan jika nomor token terececer no token ini tidak akan bisa digunakan ke no id yang berbeda.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, karena pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan sehingga membuat pelanggan merasa puas akan pernyataan ini, dan tidak perlu dilakukan perbaikan lagi, perusahaan cukup mempertahankan kinerjanya yang sekarang saja.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 5. © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

empati (emphaty)

Sarana komunikasi yang dimiliki perusahaan mudah dihubungi

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika ingin menyampaikan keluhan, bertanya atau lain sebagainya sarana yang dimiliki oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan ini mudah untuk dihubungi oleh pelanggan

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karena nomor perusahaan maupun situs yang dimiliki perusahaan mudah untuk dihubungi oleh pelanggan, ditambah dengan nomor karyawan dari perusahaan itu sendiri yang juga mudah dihubungi.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran D, hal ini menunjukkan jika persepsi yang diterima oleh pelanggan melebihi dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga hal ini dianggap berlebihan.

b. Keramahan karyawan terhadap pelanggan

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika bertemu dengan pegawai atau karyawan dari PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan karyawannya ramah dan sopan kepada pelanggan.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karena karyawan yang bekerja di perusahaan memiliki tingkat keramahan(sopan) yang sudah bagus.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, karena pernyataan ini tidak terlalu penting dan pelayanan yang sudah diberikan cukup bagus sehingga perusahaan hanya perlu mempertahankan kinerjanya.

c. Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan ketika pelanggan memberikan kritik maupun saran kepada PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan tanggapan dari perusahaan baik dan menerima ats kritik dan saran yang diberikan tersebut.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karena perusahaan sangat memperhatikan yang namanya kritik maupun saran yang diberikan oleh pelanggan terhadap program migrasi listrik pintar ini Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, karena pernyataan ini sudah bagus sehingga perusahaan hanya perlu mempertahankan kinerjanya.

- d. Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan  
Maksud dari pernyataan ini yaitu berapakah nilai harapan maupun persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap karyawan yang bekerja sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pada pengolahan metode *SERVQUAL* pelanggan merasakan pernyataan ini sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan, karna karyawan yang bekerja di perusahaan sangat mengutamakan yang namanya kepentingan pelanggan agar pelanggan merasa puas akan hal itu.

Sedangkan pada pengolahan IPA pernyataan ini berada pada kuadran B, karena pernyataan ini tidak terlalu penting dan pelayanan yang sudah diberikan cukup bagus sehingga perusahaan hanya perlu mempertahankan kinerjanya.

#### 5.2.2 Analisa Hasil Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui jumlah atribut yang valid dan yang tidak valid, uji validitas dilakukan kepada setiap atribut atau aitem dari pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner dan pada penelitian ini uji validitas yang dilakukan mendapatkan hasil, bahwa semua atribut pertanyaan kusioner

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

menunjukkan nilai yang valid. Nilai validitas yang tertinggi pada harapan pelanggan terdapat pada atribut p11, yaitu pada atribut pernyataan “meteran listrik prabayar mati otomatis ketika terjadi gangguan listrik” untuk nilai validitas terendah pada harapan pelanggan yaitu p18 yaitu pada pernyataan mengenai “keramahan karyawan terhadap pelanggan”.

Sedangkan untuk persepsi pelanggan, nilai validitas tertinggi pada atribut p11 yaitu pada atribut pernyataan “meteran listrik prabayar mati otomatis ketika terjadi gangguan listrik” sementara nilai validitas terendah terdapat pada p2 yaitu pada pernyataan “pemasangan KWH meter baik dan sesuai standar”

Dari hasil perhitungan semua aitem pernyataan tidak ditemukan atau didapatkan R hitungnya dibawah dari R tabel, pada penelitian ini R tabel yang digunakan yaitu 0,514 karna uji validitas ini hanya dilakukan pada 15 responden saja. Dengan demikian semua atribut pertanyaan yang digunakan sudah valid baik itu dalam segi harapan pelanggan maupun persepsi pelanggan, dan atribut pertanyaan bias digunakan untuk melakukan pengumpulan dan pengolahan data.

#### 5.2.3 Analisa Hasil Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas harapan pelanggan dan persepsi pelanggan keduanya menunjukkan angka yang reliable, dimana untuk harapan pelanggan nilai cronbach's alphanya 0,911 sedangkan persepsi pelanggan nilainya 0,903. Rata-rata dari semua pernyataan baik itu harapan maupun persepsi keduanya menunjukkan angka diatas 0,9. Angka ini menunjukkan jika semua aitem pertanyaan yang digunakan pada kuesioner reliable.

#### 5.2.4 Analisa Hasil Nilai *Servqual*

Skor *servqual* selain menunjukkan kualitas jasa sebuah perusahaan juga menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Dari hasil perhitungan tersebut didapat bahwa atribut *reliability*, memiliki nilai gap paling tertinggi atau menjadi hal yang paling tidak memuaskan bagi pelanggan, yaitu sebesar -0,11. Hal ini menunjukkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan masih kurang, dalam hal kepercayaan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara itu atribut yang memiliki nilai gap paling kecil atau yang paling memenuhi kepuasan pelanggan dibandingkan atribut-atribut yang lain yaitu pada atribut *responsiveness* dengan nilai 0,03. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan dalam hal daya tanggap paling memuaskan pelanggan.

Tetapi secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *servqual* tiap atribut yang masih *negative*, menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan masih belum memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pelanggan. Meskipun nilai gap sangat kecil (dibawah 1), kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan guna mencapai kualitas jasa yang ideal.

#### 5.2.5 Analisa Hasil Pengolahan IPA

Pada gambar dari hasil pengolahan menggunakan metod IPA, diketahui bahwa terdapat 3 atribut berada di kuadran A, 9 atribut berada di Kuadran B, 7 atribut berada di kuadran C dan 1 atribut berada di kuadran D. Jadi atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas untuk dioptimalkan adalah terutama atribut atribut yang berada di kuadran A dan kuadran C karena perusahaan belum dapat menampilkan kinerjanya secara memuaskan.

Dimana pernyataan yang termasuk didalam kuadran A menunjukkan jika sistem ini menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam hal perbaikan jika perusahaan menginginkan kinerja pelayanan yang lebih baik. Sedangkan kuadran B maksudnya adalah pelayanan yang diberikan sudah bagus dan perusahaan harus mempertahankn prstasinya. Pada kuadran C atribut yang terdapat dalam kuadran ini prioritasnya masih rendah dilakukan oleh perusahaan. Pada kuadran D ini menunjukkan jika hal ini sudah sangat bagus dilaksanakan oleh perusahaan.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

### 6. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, didapat kesimpulan sebagai berikut:

Nilai gap antara Persepsi dan Harapan

pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan, di lihat dari 5 dimensi daya tanggap, bukti fisik (*Tangibles*), kepercayaan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*). menunjukan nilai yang negatif, dengan demikian secara keseluruhan dari seluruh dimensi, pelanggan belum memperoleh pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan atau pelanggan belum memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan.

#### b. variabel pernyataan

Dari seluruh variable pertanyaan yang berjumlah 20 variabel, pada variabel ke 15 terdapat nilai rata-rata antara prespsi dan harapan pelanggan yang sama, ini meneunjukkan yaitu biaya pembelian token dirincikan dengan jelas sudah memenuhi kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan, belum memenuhi harapan pelanggan atau pelanggan belum memperoleh kepuasan dari pelayanan yang ada.

### 6.2 Saran

Berdasarkan penelitan yang telah dilakukan, berikut ini saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

#### 1. Pihak perusahaan

Terdapat dua buah saran untuk perusahaan yaitu :

- PT. PLN (PERSERO) Rayon Teluk Kuantan adalah perusahaan yang menyediakan tenaga kelistrikan yang sangat dibutuhkan oleh para pelanggan, sehingga hendaknya kualitas pelayanan ditingkatkan, atau

lebih baik lagi demi terciptanya kualitas pelayanan yang meningkat terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Disarankan agar dimensi kualitas pelayanan berdasarkan *Reliability* yang menunjukkan pengaruh signifikan yang lemah untuk menjadi perhatian dengan memberikan produk maupun system yang baik kepada pelanggan, sehingga menimbulkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan.

2. Penelitian selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan implementasi perbaikan terhadap pelayanan pelanggan yang diberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR PUSTAKA

- Asri.f.w, Desrianti Arie, Fitria Lisye. 2014. Analisis Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DKI Jakarta Dengan Menggunakan Metode Sevice Quality. *Jurnal Reka Integra* ISSN 2338 5081
- Astuti, F. W., Selamat, R., dan Muhammad, k. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode *SERVICE QUALITY*. *Jurnal TIUMB*
- Dahlan, S., Suparman. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *SERVQUAL* Pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. *Jurnal ITEKS Edisi 7 No 2*. ISSN 1978-2497
- Dwiana, P. A 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Studi Pada Balends Pasta And Chocolate Cabang Unika Semarang. *Jurnal of management* ISSN 2337 3792
- Kent, N. H. O. P.J, Kadek R. S. Ary M. M. 2017 Studi Komperatif Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Pintar Dan Listrik Konvensional Pada PT. PLN (PERSERO) aArea Bali Utara. *Ejurnal Volume 10 no 2*
- Khoiron 2017. Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. *Jurnal PubliSa* Volume 2 no 1
- Nugraha, L., Yuniar., dan Ambar, H. 2015. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode *SERVQUAL* di LPBB Lia Martadinata Kota Bandung. *Jurnal ITN No 1 Volume 03* ISSN 2338-5081
- Oscar J, O, dan Pambudi J 2014 Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero) J@TI Undip, Vol IX, No 1.
- Paramitasari Niken. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal vol 02 no 1*
- Ridha, K. M. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y). *Jurnal TIUIN Sunan Kalijaga*
- Simipar O.P, Agustin W. P. D. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servqual studi kasus di nest coffe kota jombang.
- Siwi, A. P, Idris 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang.
- Sulistiyowati, W, Supriyanto H, suef M. 2015. Integrasi Metode servqual lean dan six sigma Implementasi di PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Surat Perintah Pelaksanaan Migrasi Listrik Pintar

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. PLN (PERSERO)  
WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU  
KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. PLN (PERSERO)  
WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU

NOMOR : 0391 /KGM-WRKR/2017

### TENTANG

PROGRAM MIGRASI KE LISTRIK PRA BAYAR  
DI PT. PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU

GENERAL MANAGER PT PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPRI

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka menindaklanjuti program kerja di Bidang Niaga, maka perlu dilakukan kegiatan Migrasi ke Listrik Pra Bayar.
  - b. Bahwa agar upaya pelaksanaan Program Migrasi 100% ke Listrik Pra Bayar sebagaimana dimaksud huruf a dapat berjalan lebih efektif dan efisien, dipandang perlu melakukan pengaturan Program Migrasi ke Listrik Pra Bayar.
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b tersebut di atas, perlu menetapkan Keputusan General Manager PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau tentang Program Migrasi ke Listrik Pra Bayar.
- Mengingat :**
1. Undang-undang RI Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
  2. Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
  3. Anggaran Dasar PT. PLN (Persero) dan perubahannya;
  4. Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 378.K/DIR/2010 tanggal 30 Juni 2010 tentang Listrik Pra Bayar di Lingkungan PT PLN (Persero);
  5. Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 387.K/DIR/2012 tanggal 12 Juli 2012 tentang Sistem Akuntansi dan Pengakuan Pendapatan Listrik Pra Bayar.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU TENTANG PROGRAM MIGRASI KE LISTRIK PRA BAYAR DI PT PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU

### Pasal 1

#### Ketentuan Umum

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

- a. Pegawai PT PLN (Persero) adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, diangkat, bekerja dan diberi penghargaan/imbal jasa menurut ketentuan yang berlaku di Perseroan.
- b. Tenaga Alih Daya adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, diangkat, bekerja dan diberi penghargaan/imbal jasa menurut ketentuan yang berlaku di Perusahaan Penerima Pemberongan Pekerjaan.
- c. Mitra Kerja atau Vendor adalah Badan Usaha yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan sebagai barang penyedia barang atau jasa di Lingkungan PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.
- d. Manager Rayon adalah Pegawai yang ditunjuk oleh Manajemen untuk menjalankan kegiatan operasional di Unit PLN.





**Tabel Data Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Di Dusun Harapan Baru**

NO	IDPEL	KONTRAK	NAMA	PNJ	NAMA PNJ	TARIF	DAYA
1	184202098430	BR018285	JASRIADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
2	184202098448	BR018286	RAMLER, S. AG	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
3	184202098455	BR018287	ROHMAD	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
4	184202098463	BR018288	AGUSMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
5	184202098471	BR018289	ERWIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
6	184202098489	BR018290	H. AGUS SALIM	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
7	184202098501	BR018292	SARKAWI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
8	184202098519	BR018293	LELEN DIATI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
9	184202098535	BR018295	YURNALIS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
10	184202098543	BR018296	HENDRI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
11	184202098550	BR018297	DAPRIL	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
12	184202098568	BR018298	IJAT	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
13	184202098576	BR018299	ASWANDIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
14	184202098584	BR018300	H. DENE RAMON	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
15	184202098592	BR018301	AGUS B	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
16	184202098605	BR018302	ASMANI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
17	184202098613	BR018303	ASRIPON	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
18	184202098621	BR018304	BAHASRI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
19	184202098639	BR018305	SALBIYA	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
20	184202098647	BR018306	MARDIATI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
21	184202098654	BR018307	MUSHOLLA MIFTAHUL JANNAH	DS	SUNGAI LANGSAT	S2	1300
22	184202098662	BR018308	MESJID MIFTAHUL HUDDAH	DS	SUNGAI LANGSAT	S2	1300
23	184202098812	BR018323	ARDHI YUSRI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
24	184202098688	BR018310	MARDIANIS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
25	184202098820	BR018324	ALPIGON	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
26	184202098838	BR018325	HARDIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
27	184202098846	BR018326	KASDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





NO	IDPEL	KONTRAK	NAMA	PNJ	NAMA PNJ	TARIF	DAYA
28	184202098853	BR018327	SAMSU BAHRI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
29	184202098879	BR018329	SAIPUL ZUHRI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
30	184202098887	BR018330	ERIADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
31	184202098895	BR018331	SOFYAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
32	184202098909	BR018332	SAHARUDDIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
33	184202098917	BR018333	ISNANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
34	184202098925	BR018334	SALMI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
35	184202098933	BR018335	ARDIUS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
36	184202098941	BR018336	SANAWI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
37	184202098958	BR018337	RAMLI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
38	184202098966	BR018338	JUFRI ARIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	2200
39	184202098982	BR018340	DARMAWAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	900
40	184202098990	BR018341	PAMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	900
41	184202099000	BR018342	AJARIANA	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	900
42	184202099018	BR018343	ASWANDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	900
43	184202114573	BR019899	NGALIMUN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
44	184202114581	BR019900	PAIJO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
45	184202114602	BR019902	ANISMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
46	184202114610	BR019903	JONNERI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
47	184202114628	BR019904	SUKORI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
48	184202114599	BR019901	JUNAIDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
49	184202114636	BR019905	MUSLIM	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
50	184202114644	BR019906	MASWADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
51	184202114651	BR019907	PIRDAUS MANURUNG	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
52	184202114669	BR019908	DURAMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
53	184202114677	BR019909	KISWANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
54	184202114685	BR019910	SULKAN SUHADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
55	184202114693	BR019911	DARINAS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
56	184202114707	BR019912	TUGINO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300

1. Hak Cipta Dimiliki UIN Suska Riau
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NO	IDPEL	KONTRAK	NAMA	PNJ	NAMA PNJ	TARIF	DAYA
57	184202114715	BR019913	SENEN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
58	184202114723	BR019914	SUGIMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
59	184202114731	BR019915	ENDRISON	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
60	184202114749	BR019916	SUGENG	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
61	184202114756	BR019917	MURIADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
62	184202114764	BR019918	YUSNISAR	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
63	184202114772	BR019919	ASWAT	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
64	184202114780	BR019920	BAMBANG IRAWAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
65	184202114798	BR019921	JON KENEDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
66	184202114801	BR019922	ERWAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
67	184202114827	BR019924	LASRIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
68	184202114835	BR019925	SITIRANI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
69	184202114843	BR019926	ALMANAR	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
70	184202114850	BR019927	SILIS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
71	184202114819	BR019923	MUNIR SALAM	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
72	184202114868	BR019928	SUDIRMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
73	184202114876	BR019929	TUSLIMARDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
74	184202114892	BR019931	NOYAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
75	184202114906	BR019932	HERI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
76	184202114922	BR019934	ANTRIADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
77	184202114948	BR019936	NAZARUDDIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
78	184202114955	BR019937	A B E	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
79	184202114963	BR019938	M. KABIT	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
80	184202114971	BR019939	SOLEKAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
81	184202114989	BR019940	AMRI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
82	184202114997	BR019941	MASRURU KABA	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
83	184202122431	BR020685	M. ARIS DIRMA	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
84	184202122449	BR020686	AL JABAR	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
85	184202122456	BR020687	KARTONO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300





NO	IDPEL	KONTRAK	NAMA	PNJ	NAMA PNJ	TARIF	DAYA
86	184202122464	BR020688	SUTIMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	900
87	184202122472	BR020689	HERDIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
88	184202122480	BR020690	TUKIMIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
89	184202122502	BR020692	NGADIMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
90	184202122510	BR020693	EDI ISMURIADY	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
91	184202122528	BR020694	WAGINO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
92	184202122536	BR020695	WALIYADIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
93	184202122544	BR020696	GIMANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
94	184202122498	BR020691	SUPENO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	900
95	184202122551	BR020697	RASIMIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
96	184202122569	BR020698	SUTOYO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
97	184202122577	BR020699	SUMIJAH	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
98	184202122585	BR020700	SUPARDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
99	184202122593	BR020701	TUGIONO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
100	184202122606	BR020702	SAEMAH	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
101	184202122614	BR020703	PURWADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
102	184202122622	BR020704	HADI MURYANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
103	184202122630	BR020705	NGATNO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
104	184202122648	BR020706	FARDI LESTARI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
105	184202122655	BR020707	M. RASYID	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
106	184202122663	BR020708	SURIONO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
107	184202122671	BR020709	ROSMAINI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
108	184202122689	BR020710	SARMIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
109	184202122697	BR020711	SUYADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
110	184202122701	BR020712	SAHDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
111	184202122727	BR020714	ALI MUNTHOIB	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
112	184202125006	BR020942	BAKHTIAR	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
113	184202125014	BR020943	HARWITO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
114	184202125022	BR020944	SODIQ	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NO	IDPEL	KONTRAK	NAMA	PNJ	NAMA PNJ	TARIF	DAYA
115	184202125030	BR020945	IRIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
116	184202125048	BR020946	UDIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
117	184202122719	BR020713	YURIZAL	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
118	184202125055	BR020947	IWAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
119	184202125063	BR020948	SUNAR	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
120	184202125071	BR020949	SARMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
121	184202125089	BR020950	MESNO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
122	184202125097	BR020951	SUTRISNO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
123	184202122719	BR020713	YURIZAL	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
124	184202122727	BR020714	MUSLIADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
125	184202125006	BR020942	BAKHTIAR	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
126	184202125014	BR020943	HARWITO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
127	184202125022	BR020944	SODIQ	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
128	184202125030	BR020945	IRIANTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
129	184202125048	BR020946	THOFIQ DJAMALUDIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
130	184202125055	BR020947	MARWAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
131	184202125063	BR020948	SUNARTO	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
132	184202125071	BR020949	GIMIN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
133	184202125089	BR020950	SUTRIS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
134	184202127084	BR021150	ASMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
135	184202127092	BR021151	SALAMAT	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
136	184202127130	BR021155	WAGIMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
137	184202132152	BR021657	KANEDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
138	184202128747	BR021316	SULASDI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
139	184202128762	BR021318	SURADI	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
140	184202128770	BR021319	WISMAN	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
141	184202128788	BR021320	JUPRIADIS	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300
142	184202128833	BR021325	PUJOK	DS	SUNGAI LANGSAT	R1	1300

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) RAYON TELUK KUANTAN TERHADAP PROGRAM MIGRASI LISTRIK PINTAR DENGAN METODE SERVQUAL

Bersama ini saya mohon Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian kepuasan pelanggan terhadap program migrasi listrik pintar yang dilaksanakan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Taluk Kuantan ini.

1. Nomor kuesioner :
2. Nama :
3. Umur : ..... Tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Alamat :
6. Pembelian Token :
  1. ATM
  2. BANK
  3. KANTOR POS
  4. PAYMEN POINT ONLINE BANK

Petunjuk pengisian pertanyaan : pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberikan tanda checklist (✓) pada kotak yang tersedia.

**Harapan (*Expectation*)** yaitu opini anda terhadap tingkat kepentingan hal-hal yang berkaitan dengan program migrasi listrik pintar Kriteriaanya yaitu:

- 1 = Sangat Puas 2 = Puas 3 = Cukup 4 = Tidak Puas 5 = Sangat Tidak Puas

**Persepsi (*Perception*)** yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap program migrasi listrik pintar

Kriteriaanya ialah:

- 1 = Sangat Puas 2 = Puas 3 = Cukup 4 = Tidak Puas 5 = Sangat Tidak Puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	PROGRAM MIGRASI LISTRIK PINTAR	HARAPAN					PERSEPSI				
		1 SP	2 P	3 C	4 TP	5 STP	1 SP	2 P	3 C	4 TP	5 STP
Responsiveness (Daya Tanggap)											
a milik 9 UIN Sugka Riau	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan										
	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan pengaduan										
	Meteran listrik prabayar mati otomatis ketika terjadi gangguan										
	Meteran prabayar akan berbunyi ketika sisa KWH tinggal sedikit										
Assurance (Jaminan)											
State Islamic University of Sultan	Biaya pembelian token dirincikan dengan jelas										
	Sistem pembayaran yang digunakan tidak mudah error										
	Privasi pelanggan terjaga										
	Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembelian token										

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	PROGRAM MIGRASI LISTRIK PINTAR	HARAPAN					PERSEPSI				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		SP	P	C	TP	STP	SP	P	C	TP	STP
Empathy (Perhatian)											
a milk UIN & Suska Riau	Sarana komunikasi yang dimiliki perusahaan mudah dihubungi										
	Keramahan karyawan terhadap pelanggan										
	Perhatian perusahaan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen										
20	Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan										

## DATA REKAPITULASI PENYEBARAN KUESIONER LANJUTAN HARAPAN

Table data rekapitulasi penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	86
3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	92
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	77
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	92
6	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	92
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	82
9	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	92
10	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	85
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	79
13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	94
14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	95

UIN SUSKA RIAU



Table data penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
15	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	93
16	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	90
17	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	91
18	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	91
19	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	87
20	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	92
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	91
23	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	83
24	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	90
25	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	86
26	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	91
27	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	84
28	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	90
29	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	89

Table data penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
30	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	89
31	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	89
32	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	87
33	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	88
34	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	87
35	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	84
36	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	85
37	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	91
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	84
39	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	88
40	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	89
41	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	87
42	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	86
43	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	87
44	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	92

Table data penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
46	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	88
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	92
48	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	93
49	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	91
50	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	88
51	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	85
52	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	88
53	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	90
54	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	93
55	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	88
56	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	93
57	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	92
58	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	85
59	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	86

UIN SUSKA RIAU



Table data penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
60	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	88
61	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	89
62	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	93
63	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	85
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	82
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	84
66	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	89
67	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	90
68	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	88
69	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	88
70	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	91
71	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	84
72	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	83
73	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	87
74	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	90

UIN SUSKA RIAU

Table data penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
75	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	84
76	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	86
77	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	85
78	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	85
79	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	87
80	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	84
81	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
82	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	92
83	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	88
84	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	95
85	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	86
86	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
87	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	88
88	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	88
89	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	82

Table data penyebaran kuesioner lanjutan harapan

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
90	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	90
91	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	90
92	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	92
93	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	89
94	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	93
95	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	89
96	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	87
97	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	86
98	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	89
99	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	88
100	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	91

Sumber (pengolahan data, 2019)



## REKAPITULASI JAWAAN RESPONDEN LANJUTAN PRESEPSI

Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
1	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	82
3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	92
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	81
5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	92
6	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	88
8	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	89
10	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	98
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	80
13	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	94
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	96

UIN SUSKA RIAU

Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
15	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	93
16	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	90
17	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	89
18	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	90
19	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	86
20	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	90
21	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	91
23	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	83
24	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	90
25	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	86
26	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	90
27	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	84
28	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	89
29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	88

Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
30	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	89
31	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	88
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	86
33	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	88
34	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	87
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	82
36	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	85
37	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	88
38	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	85
39	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	89
40	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	89
41	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	86
42	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	87
43	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	85
44	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	90

UIN SUSKA RIAU



Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
46	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	90
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	91
48	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	91
49	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	89
50	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	87
51	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	83
52	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	86
53	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	88
54	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	89
55	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	88
56	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	89
57	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	88
58	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	86
59	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	86

Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
60	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	86
61	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	86
62	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	89
63	4	4	4	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	84
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	80
65	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	79
66	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	85
67	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	86
68	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	85
69	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	84
70	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	86
71	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	84
72	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	84
73	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	86
74	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	86

UIN SUSKA RIAU

Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
75	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	83
76	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	86
77	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	84
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	83
79	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	86
80	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	84
81	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	85
82	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	88
83	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	87
84	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	86
85	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	86
86	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	87
87	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	87
88	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	86
89	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	84



Tabel Rekapitulasi jawaban responden lanjutan presepsi

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total
90	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	88
91	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	86
92	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	87
93	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	86
94	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	86
95	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	87
96	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	84
97	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	86
98	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	87
99	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	85
100	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	88

Sumber (pengolahan data, 2019)

UIN SUSKA RIAU

Islamic University of Sultan S  
umber:  
in laporan, penulisan kritik atau tinj  
papun tanpa izin UIN Suska Riau.

mic University of Sultan S

laporan, penulisan kritik atau tinjauan tanpa izin UIN Suska Riau.



Correlations																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	total	
p10	Pearson Correlation	,277	,443	,255	,389	,182	,146	,510	,312	,255	1	,389	,360	,637*	,135	,446	,446	,270	,503	,195	,195	,604*
	Sig. (2-tailed)	,317	,098	,359	,152	,517	,604	,052	,257	,359		,152	,188	,011	,632	,096	,096	,331	,056	,487	,487	,017
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p11	Pearson Correlation	,617*	,617*	,491	,444	,195	,458	,491	,535*	,327	,389	1	,616*	,327	,289	,600*	,327	,577*	,431	,444	,444	,775*
	Sig. (2-tailed)	,014	,014	,063	,097	,487	,086	,063	,040	,234	,152		,014	,234	,297	,018	,234	,024	,109	,097	,097	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p12	Pearson Correlation	,464	,652*	,159	,616*	,514*	,594*	,231	,388	,634*	,360	,616*	1	,418	,381	,634*	,418	,305	,130	,176	,176	,738*
	Sig. (2-tailed)	,082	,008	,573	,014	,050	,019	,408	,153	,011	,188	,014		,121	,161	,011	,121	,269	,644	,530	,530	,002
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p13	Pearson Correlation	-,031	,435	,250	,600*	,446	,491	,339	,394	,196	,637*	,327	,418	1	,472	,196	,732*	,378	,342	,327	,327	,677*
	Sig. (2-tailed)	,912	,105	,369	,018	,096	,063	,216	,147	,483	,011	,234	,121		,075	,483	,002	,165	,211	,234	,234	,006
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p14	Pearson Correlation	,082	,329	,189	,289	,539*	,650*	,094	,463	,472	,135	,289	,381	,472	1	,189	,189	,200	,213	,289	,289	,554*
	Sig. (2-tailed)	,771	,231	,500	,297	,038	,009	,738	,082	,075	,632	,297	,161	,075		,500	,500	,475	,446	,297	,297	,032
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

UIN SUSKA RIAU

Correlations																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	total	
p15	Pearson Correlation	,435	,202	,250	,327	,446	,286	,607*	,175	,464	,446	,600*	,634*	,196	,189	1	,196	,378	,342	,327	,327	,636*
	Sig. (2-tailed)	,105	,470	,369	,234	,096	,301	,016	,533	,081	,096	,018	,011	,483	,500		,483	,165	,211	,234	,234	,011
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p16	Pearson Correlation	,202	,435	,250	,873*	,064	,491	,339	,175	,196	,446	,327	,418	,732*	,189	,196	1	,094	,040	,055	,055	,536*
	Sig. (2-tailed)	,470	,105	,369	,000	,822	,063	,216	,533	,483	,096	,234	,121	,002	,500	,483		,738	,887	,847	,847	,040
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p17	Pearson Correlation	,164	,164	,378	,000	,472	,433	,189	,694*	,094	,270	,577*	,305	,378	,200	,378	,094	1	,426	,577*	,577*	,597*
	Sig. (2-tailed)	,558	,558	,165	1,000	,076	,107	,500	,004	,738	,331	,024	,269	,165	,475	,165	,738		,113	,024	,024	,019
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p18	Pearson Correlation	,018	,280	,463	,123	,287	-,046	,262	,148	,342	,503	,431	,130	,342	,213	,342	,040	,426	1	,739*	,739*	,527*
	Sig. (2-tailed)	,951	,311	,082	,662	,299	,870	,346	,599	,211	,056	,109	,644	,211	,446	,211	,887	,113		,002	,002	,043
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p19	Pearson Correlation	,142	,142	,491	,167	,584*	,042	,218	,312	,327	,195	,444	,176	,327	,289	,327	,055	,577*	,739*	1	1,000**	,591*
	Sig. (2-tailed)	,613	,613	,063	,553	,022	,883	,435	,258	,234	,487	,097	,530	,234	,297	,234	,847	,024	,002		,000	,020
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

UIN SUSKA RIAU

Correlations																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	total	
p20	Pearson Correlation	,142	,142	,491	,167	,584*	,042	,218	,312	,327	,195	,444	,176	,327	,289	,327	,055	,577*	,739*	1,000**	1	,591*
	Sig. (2-tailed)	,613	,613	,063	,553	,022	,883	,435	,258	,234	,487	,097	,530	,234	,297	,234	,847	,024	,002	,000		,020
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
total	Pearson Correlation	,557*	,662*	,612*	,611*	,604*	,594*	,552*	,645*	,636*	,604*	,775*	,738*	,677*	,554*	,636*	,536*	,597*	,527*	,591*	,591*	1
	Sig. (2-tailed)	,031	,007	,015	,015	,017	,020	,033	,009	,011	,017	,001	,002	,006	,032	,011	,040	,019	,043	,020	,020	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

(Sumber pengolahan data 2019)



UIN SUSKA RIAU

penulisan kritik atau

penulisan kritik atau

# UIN SUSKA KIAU

Correlations																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	total	
p12	Pearson Correlation	,327	,378	,141	,518*	,485	,554*	,286	-,050	,427	,255	,491	1	,518*	,481	,327	,554*	,378	,161	,055	-,018	,598*
	Sig. (2-tailed)	,234	,165	,616	,048	,067	,032	,302	,861	,112	,359	,063		,048	,069	,234	,032	,165	,566	,847	,950	,019
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p13	Pearson Correlation	-,055	,378	,262	,464	,563*	,339	,339	,360	,150	,637*	,327	,518*	1	,394	,218	,875*	,378	,342	,218	,196	,660*
	Sig. (2-tailed)	,847	,165	,346	,081	,029	,216	,216	,188	,593	,011	,234	,048		,147	,435	,000	,165	,211	,435	,483	,007
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p14	Pearson Correlation	,356	,000	,592*	,175	,546*	,262	,700*	,182	,481	,624*	,312	,481	,394	1	,579*	,262	,231	,395	,579*	,175	,707*
	Sig. (2-tailed)	,192	1,000	,020	,533	,035	,345	,004	,515	,070	,013	,258	,069	,147		,024	,345	,407	,145	,024	,533	,003
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p15	Pearson Correlation	,167	,000	,123	,218	,480	,055	,327	,038	,247	,389	,389	,327	,218	,579*	1	,055	,289	,492	,722*	,218	,525*
	Sig. (2-tailed)	,553	1,000	,662	,435	,070	,847	,234	,893	,375	,152	,152	,234	,435	,024		,847	,297	,062	,002	,435	,045
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p16	Pearson Correlation	,055	,472	,040	,607*	,419	,464	,196	,199	,369	,510	,218	,554*	,875*	,262	,055	1	,189	,262	,055	,071	,577*
	Sig. (2-tailed)	,847	,075	,887	,016	,120	,081	,483	,478	,175	,052	,435	,032	,000	,345	,847		,500	,346	,847	,800	,024
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15



Correlations																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total	
p17	Pearson Correlation	,289	,100	,533*	,094	,555*	,472	,189	,460	,122	,270	,577*	,378	,378	,231	,289	,189	1	,426	,289	,378	,589*
	Sig. (2-tailed)	,297	,723	,041	,738	,032	,075	,500	,085	,664	,331	,024	,165	,165	,407	,297	,500		,113	,297	,165	,021
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p18	Pearson Correlation	,185	,426	,364	,342	,237	,564*	,262	,322	,404	,503	,431	,161	,342	,395	,492	,262	,426	1	,492	,645*	,675*
	Sig. (2-tailed)	,510	,113	,183	,211	,396	,029	,346	,242	,136	,056	,109	,566	,211	,145	,062	,346	,113		,062	,009	,006
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p19	Pearson Correlation	,444	,000	,431	,218	,480	,055	,327	,227	,247	,389	,389	,055	,218	,579*	,722*	,055	,289	,492	1	,491	,588*
	Sig. (2-tailed)	,097	1,000	,109	,435	,070	,847	,234	,415	,375	,152	,152	,847	,435	,024	,002	,847	,297	,062		,063	,021
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
p20	Pearson Correlation	,218	,378	,564*	,196	,367	,339	,339	,546*	,150	,064	,327	-,018	,196	,175	,218	,071	,378	,645*	,491	1	,536*
	Sig. (2-tailed)	,435	,165	,029	,483	,179	,216	,216	,035	,593	,822	,234	,950	,483	,533	,435	,800	,165	,009	,063		,039
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
total	Pearson Correlation	,525*	,524*	,651*	,598*	,560*	,598*	,660*	,559*	,547*	,662*	,735*	,598*	,660*	,707*	,525*	,577*	,589*	,675*	,588*	,536*	1
	Sig. (2-tailed)	,045	,045	,009	,019	,030	,019	,007	,030	,035	,007	,002	,019	,007	,003	,045	,024	,021	,006	,021	,039	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

(Sumber pengolahan data 2019)

UIN SUSKA RIAU



## REKAPITULASI PERHITUNGAN MANUAL VALIDITAS HARAPAN

No	Pernyataan	R tabel	R Hitung	Keterangan
1	P1	0,514	0,557	VALID
2	p2	0,514	0,662	VALID
3	p3	0,514	0,612	VALID
4	p4	0,514	0,611	VALID
5	p5	0,514	0,604	VALID
6	p6	0,514	0,594	VALID
7	p7	0,514	0,552	VALID
8	p8	0,514	0,645	VALID
9	p9	0,514	0,636	VALID
10	p10	0,514	0,604	VALID
11	p11	0,514	0,775	VALID
12	p12	0,514	0,738	VALID
13	p13	0,514	0,677	VALID
14	p14	0,514	0,554	VALID
15	p15	0,514	0,636	VALID
16	p16	0,514	0,536	VALID
17	p17	0,514	0,597	VALID
18	p18	0,514	0,527	VALID
19	p19	0,514	0,591	VALID
20	p20	0,514	0,591	VALID

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## REKAPITULASI PERHITUNGAN MANUAL VALIDITAS PRESEPSI

No	Pernyataan	R tabel	R Hitung	Keterangan
1	P1	0,514	0,525	VALID
2	p2	0,514	0,524	VALID
3	p3	0,514	0,651	VALID
4	p4	0,514	0,598	VALID
5	p5	0,514	0,560	VALID
6	p6	0,514	0,598	VALID
7	p7	0,514	0,660	VALID
8	p8	0,514	0,559	VALID
9	p9	0,514	0,547	VALID
10	p10	0,514	0,662	VALID
11	p11	0,514	0,735	VALID
12	p12	0,514	0,598	VALID
13	p13	0,514	0,660	VALID
14	p14	0,514	0,707	VALID
15	p15	0,514	0,525	VALID
16	p16	0,514	0,577	VALID
17	p17	0,514	0,589	VALID
18	p18	0,514	0,675	VALID
19	p19	0,514	0,588	VALID
20	p20	0,514	0,537	VALID

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## FOTO-FOTO DOKUMENTASI RESPONDEN

© H

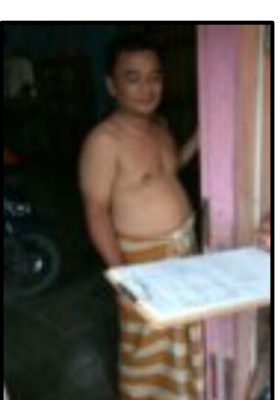
### Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Syarif Kasim Riau





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Is

n Syarif Kasim Riau





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

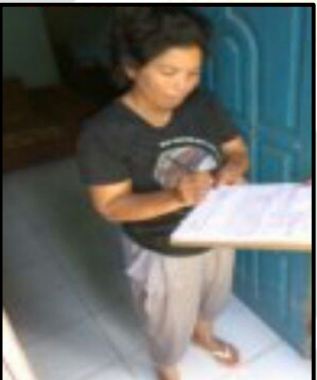


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



**Nama** : PUTRA PANGENDRI  
**Nim** : 11552100349  
**Tempat/Tanggal lahir** : Pangean 26 November 1996  
**Alamat** : Jl Lintas Pekanbaru-Bangkinang,  
Perumahan Zafira D14

Anak pertama dari bapak Fardi Lestari dan Ibu Erni Suryanti Sag. Riwayat pendidikan penulis yaitu SD N 018 Pangean pada tahun 2003-2009, dilanjutkan dengan SMP N 3 Pangean pada tahun 2009-2012, kemudian melanjutkan pendidikan ke Pondok Pesantren Syafa'aturrasul Beringin, Taluk kuantan pada tahun 2012-2013, kemudian bersekolah di MAN 2 kuansing pada tahun 2013-2015, kemudian melanjutkan pendidikan di program studi Teknik Industri Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.